

Ehdotus Lahden ammattikorkeakoulun tietohallinnon viestintäsuunnitelman sisällöksi

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ala
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Kevät 2018
Juuso Perjo

Lahden ammattikorkeakoulu
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

Tradenomi, Tietojenkäsittely

Perjo, Juuso: Ehdotus Lahden ammattikorkeakoulun viestinnän sisällöksi

Tietojenkäsittelyn opinnäytetyö, 29 sivua, 2 liitesivua

Kevät 2018

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyö sai alkunsa, kun tultiin siihen tulokseen, että Lahden ammattikorkeakoulun tietohallinnon viestintä tarvitsee uuden rakenteen sekä sisäisesti että ulkoisesti. Tietohallinnossa keskusteltiin mahdollisesta viestinnän kanavasta ja mietittiin, että mihin ohjelmaan voidaan suorittaa migraatio. Opinnäytetyössä käytettiin toiminnallista tutkimusmenetelmää koska tarkoituksena oli saada tuotos, jota Lahden ammattikorkeakoulu voi hyödyntää käytännössä. Teoksen alussa etsittiin organisaation viestinnästä tietoa eri kirjoista sekä internetistä.

Opinnäytetyön toteuttamiseksi Lahden ammattikorkeakoulun tietohallinnon edustajia haastateltiin kysymyksin, joilla kartoitettiin tietohallinnon viestinnän nykytilannetta ja millaisia viestintävälineitä heillä oli käytössä. Tulosten pohjalta voitiin todeta, että tietohallinto tarvitsee yhden yleisen viestintäkanavan. Tarkoituksena oli, että kaikki sisäinen viestintä tuodaan yhteen kanavaan, jota tietohallinto voi hyödyntää viestinnän selkeyttämiseksi. Tätä varten käyttöön otettiin Microsoft Teams.

Asiasanat: tietohallinto, viestintäsuunnitelma, Microsoft Teams

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Information Technology

Perjo, Juuso: A proposition for a communication plan for the IT
administration at Lahti University of Applied
Sciences

Bachelor's Thesis in Business Information Technology, 29 pages, 2 pages
of appendices

Spring 2018

ABSTRACT

This bachelor's thesis presents a proposition for an internal communication plan for the IT administration at Lahti University of Applied Sciences. The thesis focuses on improving organizational communication and introducing a program the IT administration can use for internal communication. The theoretical part of the thesis focuses on introducing key concepts in communication, and the functional part of the thesis presents the proposition.

It was found out that the IT administration had too many programs for internal communication. The IT administration had discussions to decide which program should be used for the migration to succeed properly. All the files the IT administration had in use would need to be transferred to the new program.

The staff was interviewed about communication and how the staff uses various tools both for internal and external communication. After gathering information and discussing with the staff, it was decided that Microsoft Teams will be the chosen program for internal communication.

Keywords: IT administration, communication plan, Microsoft Teams

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Tutkimuskysymys ja työn rakenne	2
1.2	Keskeiset tekniset käsitteet	3
2	TUTKIMUSMENETELMÄT	5
2.1	Määrällinen ja laadullinen tutkimus	5
2.2	Työn tutkimusmenetelmä	6
3	VIESTINTÄ JA TYÖVIESTINTÄ	8
3.1	Viestinnän muodot	8
3.2	Päivittäisviestintä	10
3.3	Informointi	10
3.4	Yhteisöviestintä	11
3.5	Viestinnän kohdistaminen	11
3.6	Digitaalinen markkinointiviestintä	12
4	SISÄINEN VIESTINTÄ JA TIEDOTTAMINEN	13
4.1	Ulkoisen viestinnän keinot	13
4.2	Sisäisen viestinnän keinot	13
4.3	Tiedottaminen ja organisaation sidosryhmät	15
5	VIESTINTÄSTRATEGIA	17
5.1	Strategia	17
5.2	Tavoitteiden asettaminen	17
5.3	Strategiset tavoitteet ja eri mittarit	18
5.4	Tiedottamisen tehtävät	18
6	LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULUN TIETOHALLINTO	20
6.1	Organisaatorakenne	20
6.2	Viestintä	21
7	EHDOTUS LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULUN TIETOHALLINNON VIESTINNÄN SISÄLLÖKSI	22
7.1	Johdanto	22
7.2	Haastatteluiden keskeiset tulokset	23
7.3	Ulkoinen viestintä	24
7.4	Sisäinen viestintä	25
7.5	Microsoft Teams käyttöönotto	26

7.6	Lyhyen ja pitkän aikavälin tavoitteet	27
	LÄHTEET	28
	LIITTEET	30

1 JOHDANTO

Organisaatioviestintä on erityisen tärkeää toimivan ja tehokkaan työympäristön luomiseksi. Viestintää tarvitaan, jotta pystytään kommunikoimaan organisaatiossa ja luomaan yhtenäinen toimintaympäristö, jossa työntekijät ymmärtävät roolinsa ja tehtävänsä organisaatiossa. Viestintää tarvitaan myös luomaan kontakteja uusien sidosryhmien kanssa.

Tämä opinnäytetyö kehittyi yhteistyössä Lahden ammattikorkeakoulun tietohallinnon kanssa, kun pohdimme millä tavalla tehdään hyödyllinen opinnäytetyö tietohallinnolle. Lahden ammattikorkeakoulun tietohallinto on uusi vasta noin vuoden vanha yksikkö. Päädyimme siihen, että tietohallinnolle pitää laatia viestintäsuunnitelma, koska sellaista ei vielä toistaiseksi ollut laadittu. Tämä opinnäytetyö on ehdotus Lahden ammattikorkeakoulun tietohallinnon viestintäsuunnitelman sisällöksi. Opinnäytetyön tuloksena syntyi suunnitelma, joka pohjautuu Microsoft Teams -ohjelman käyttöön. Microsoft Teams tarjoaa yksittäisen viestintäkanavan, johon koko Lahden ammattikorkeakoulun tietohallinnon henkilöstöllä on pääsy ja jonka kautta voi tarkastella organisaation tapahtumia.

Viestintäsuunnitelman sisältö pohjaa haastatteluin tehtyyn kartoitukseen tietohallinnon nykyisistä viestinnän sisällöistä. Tarkoituksena on teoriaosuudessa tutustuttaa lukija Lahden ammattikorkeakoulun tietohallintoon ja sen rakenteeseen, jonka jälkeen käydään keskeisiä viestintään liittyviä aiheita kuten tiedonvälitys, sisäinen viestintä, ulkoinen viestintä ja viestintästrategia. Haastattelut ja suunnitelma löytyvät opinnäytetyön lopusta.

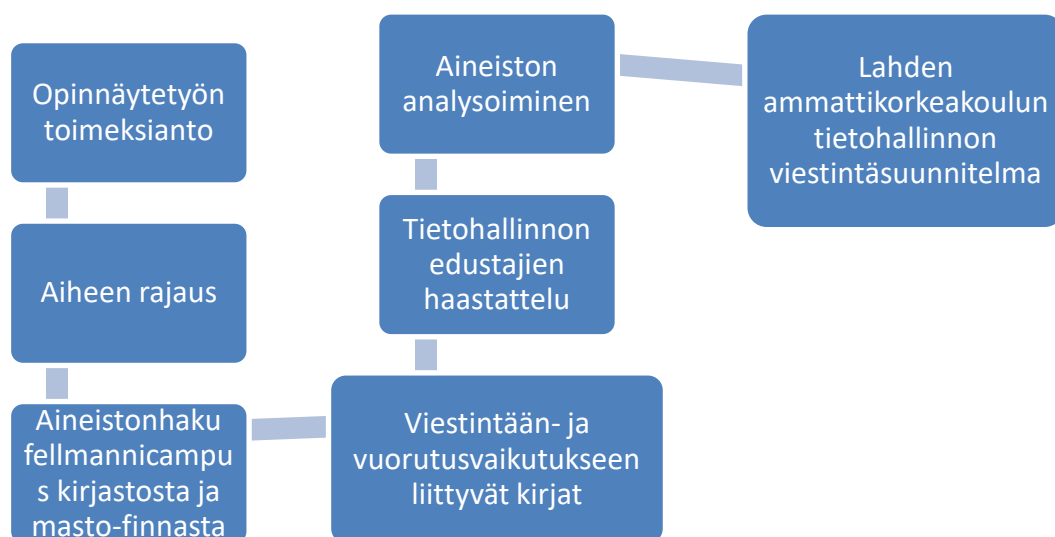
1.1 Tutkimuskysymys ja työn rakenne

Työssä esitettävän Lahden ammattikorkeakoulun tietohallinnon viestintäsuunnitelman laadintaa ja työn etenemistä ohjaa seuraava tutkimuskysymys:

- Millainen viestintäsuunnitelma sopisi tukemaan Lahden ammattikorkeakoulun tietohallinnon viestintää

Työn teoriaosuus tutustuttaa lukijan Lahden ammattikorkeakoulun tietohallintoon ja sen rakenteeseen. Tämän jälkeen käsitellään keskeisiä viestinnän teemoja kuten ulkoinen ja sisäinen viestintä ja viestintästrategia.

Alla olevassa kuviossa ilmenee opinnäytetyön teoreettinen ja toiminnallinen osuus. Aineistoa haettiin suureksi osaksi masto-finna verkkosivun e-kirjoista sekä fellmannicampuksen kirjastosta.



KUVIO 1. Kuvaus opinnäytetyön etenemisestä.

1.2 Keskeiset tekniset käsitteet

Seuraavassa osiossa määritellään lyhyesti työn tekniset termit Office 365, Microsoft Teams, Sharepoint ja Skype.

Office 365 on Microsoftin luoma palvelupaketti, joka koostuu henkilökäyttöön ja organisaation käyttöön soveltuvia tietokoneohjelmia ja sähköpostipalveluja muun muassa taulukkolaskentaohjelma Excel, sähköpostiohjelma Outlook, tekstinkäsittelyohjelma Word ja muistiinpanojen tekoon tarkoitettu Onenote. Office 365 tarjoaa moderneja palveluita yrityksille ja organisaatioille, muun muassa Microsoft Teams. Mukaan lukeutuu myös pilvipalvelut yrityksille, organisaatioille ja yksittäisille henkilökäyttäjille.

Microsoft Teams on viestintäkanava työryhmille tai työyhteisöille. Sen avulla voi keskustella, soittaa puheluita ja järjestää Skype-kokouksia. Teamsiin voi myös tallentaa tiedostoja ja tuoda Sharepoint linkkejä kuten kalenteri, muistiinpanot.

Sharepoint on organisaatioiden käyttämä ohjelma verkkosivujen luomiseen. Sharepointtia voi käyttää lähes millä tahansa laitteella. Sharepoint on myös osana Office 365 palvelupakettia.

Skype on organisaatio- ja henkilökäyttöön soveltuva verkkopalaveriohjelma, jonka avulla voi soittaa puheluita, videopuheluita ja tekstiviestejä kollegoille tai tuttaville. Skypessä voi järjestää videopalavereita yli 200:lle henkilölle kerrallaan.

Servicedesk on ticket järjestelmä joka mahdollistaa sähköpostiviestinnän organisaation ja asiakkaan välillä. Servicedesk palvelu on ongelmanratkontaa joita hoitaa IT-asiantuntijat. LAMK tietohallinnolla on

kyseinen työkalu käytössä. Servicedesk palvelussa työskenteleminen tarkoittaa sitä, että työntekijä Se mahdollistaa organisaation kyvykkyyden tukea ja auttaa asiakasta tietokoneeseen tai verkon infrastruktuuriin liittyviä ongelmia. Samalla ohjelmalla tallennetaan ilmenneet ongelmat ja voidaan seurata, uusiutuuko jokin tietty ongelma usein.

2 TUTKIMUSMENETELMÄT

2.1 Määrällinen ja laadullinen tutkimus

Tutkimusaineistoa voi kerätä monella eri tavalla. Yleisiä aineistonkeruumenetelmiä ovat muiden muassa kyselylomake, systemaattinen havainnointi tai valmiiden tilastojen käyttö.

Määrällinen tutkimus painottaa erilaisia tilastollisia ja laskennallisia menetelmiä. Kerätty tutkimusaineisto on usein kvantifioitavissa. Laadullisessa tutkimuksessa voidaan kerätä tietoa esimerkiksi haastatteleamalla ihmisiä heidän omakohtaisista tutkimuskohteeseen liittyen. Erilaiset haastattelut ovat yleisin tapa kerätä laadullista tutkimusaineistoa. (Vilkkä 2005, 73, 100.)

Kyselylomaketta käytetään yleensä määrällisessä tutkimusmenetelmässä. Kyselylomakkeen voi vakioda siten, että kysytään kaikilta kyselyyn vastaavilta henkilöiltä täsmälleen samat asiat, samalla tavalla. Kyselylomakkeen eduksi luetaan se, että vastaajat jäävät kokonaan tuntemattomiksi. Tämä pienentää myös kynnystä vastata arkaluontoisiin kysymyksiin. Kyselylomakkeen vaikeutena on kuitenkin mahdollisuus, että vastausprosentti jää pieneksi ja saadaan liian vähän vastauksia, jotta voidaan tehdä minkäänlaisia johtopäätöksiä. Kyselylomake on helppo jakaa esimerkiksi sähköpostin välityksellä. (Vilkkä 2005, 74.)

Laadullisessa tutkimuksessa tavoitteena on löytää ihmisten omat kuvaukset siitä, miten he kokevat jotkin asiat. Laadullisessa tutkimuksessa tutkitaan yleensä ihmisen omia kokemuksia ja käsityksiä asioista. Usein laadullisen tutkimuksen tavoitteena on esimerkiksi tutkimuksen pohjalta muodostuneiden tulkintojen avulla osoittaa organisaatiossa asioita, jotka muuten saattaisivat jäädä havaitsematta.

Laadullisen tutkimusmenetelmän luonteen vuoksi tutkimuksessa tulee esille kolme näkökulmaa tutkimuskohteeseen. Ne ovat konteksti, ilmiön intentio ja prosessi. Kontekstin huomioon ottaminen tarkoittaa sitä, että tutkija selvittää mitä kulttuurisillia, historiallisia tai ammatillisia yhteyksiä tutkittavalla asialla on.

Prosessilla tarkoitetaan tutkimukseen liittyvää aikataulua ja tutkijan ymmärryksen kehittymistä, jota ei voida nopeuttaa. (Vilkka 2005, 98,99.)

2.2 Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu

Puolistrukturoidussa haastattelussa haastateltaville esitetään samat tai lähes samat kysymykset samassa järjestyksessä. Puolistrukturoidussa haastattelussa voidaan kuitenkin joissain tilanteissa vaihtaa kysymysten järjestystä.

Strukturoitu haastattelu on formaalinen haastattelumuoto, jossa käytetään kyselylomaketta, joihin on valmisteltu tarkat kysymykset ja ne esitetään kaikille haastateltaville. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

2.3 Työn tutkimusmenetelmä

Tässä opinnäytetyössä toteutetaan laadullinen tutkimus, johon sisältyy toiminnallinen osuus. Toiminnallinen osuus tarkoittaa sitä, että opinnäytetyössä kehitetään käytännön toimintaa ja saadaan aikaiseksi jonkinlainen tuotos toimeksiantajalle (VirtuaaliAMK 2006).

Aineiston keräyksen aikana haastatellaan neljää tietohallinnon edustajaa puolistrukturoisella haastattelulla. Tietohallinnon henkilökunnalta kysytään samat kysymykset lukuun ottamatta yhtä henkilöä, jonka kanssa keskitytään ja huomioidaan Lahden ammattikorkeakoulun tietohallinnon sidosryhmät. Haastateltavat valitaan sen perusteella, kuka on erityisen

lähellä tietohallinnon ja Lahden ammattikorkeakoulun välistä viestintää, sekä tietohallinnon sisäistä viestintää. Vastaukset ja kysymykset haastatteluun löytyvät opinnäytetyön lopusta, liitteistä.

Tietohallintopäällikkö osallistuu tapaamisiin ja palavereihin, jossa käydään läpi opinnäytetyötä ja sen edistymistä, sekä tarkastellaan, mitä asioita olisi hyvä sisällyttää opinnäytetyöhön.

.

3 VIESTINTÄ JA TYÖVIESTINTÄ

3.1 Viestinnän muodot

Viestintää on monenlaista. Yksi viestinnän kuvaus on, että viestintä on kahden tai useamman ihmisen välistä vuorovaikutusta. Esimies voi kysyä alaisiltaan neuvoa ja alaiset vastaavat ja näin syntyy keskustelu. Viestintä voi myös olla sanatonta ja ihminen viestii eleillä, silmillä ja asennoilla sekä käsillään. Sanaton viestintä on myös osittain todostamatonta viestintää. Osa ihmisistä on luonnostaan enemmän introvertteja ja toiset extrovertteja. Viestintää voi suorittaa tekstillä, esimerkiksi sähköpostilla. (Lohtaja-Ahonen ym. 2012, 11.)

Työviestintä, eli operatiivinen viestintä on viestintää, jota työyhteisön jäsenet tarvitsevat hoitaakseen oman työnsä. Työviestinnän kanavoita on suora yhteydenpito ja välitetty viestintä. Suora yhteydenpito toimii siten, että viestin lähettäjä ja vastaanottaja ovat kasvokkain. Välitetyssä viestinnässä käytetään teknisiä viestintävälineitä kuten matkapuhelin. Suoran yhteyden pidon oleellisin kanava on oma esimies ja hänen antamat työohjeet. Työtoverit ovat yksi kanava ja asiantuntijoilta tai muilta esimiehiltä saadut työohjeet. (Åberg, 112.)

Hyvä viestintä takaa sen, että päivittäiset tehtävät tulevat hoidetuksi ja kaikki työntekijät pysyvät ajan tasalla asioista mitä yrityksen sisällä liikkuu. Viestinnän epäonnistuminen näkyy sisäisesti työntekijöiden keskuudessa työtehon heikkenemisellä ja ulkoisessa viestinnässä negatiivisesti yrityksen imagossa siten, että asiakkaat saavat käsityksen, että työntekijät eivät ole ajan tasalla työtehtävissään (Juholin 2009, 42).

Onnistunut viestintä vaatii hyvää suunnittelua. Asiat on helpompi esittää, jos se on suunniteltu kunnolla ja harjoiteltu ennakoon, ei niin että lukee vain tekstiltä, vaan että ymmärtää, miten ja mitä aikoo viestiä

kohderyhmälle. Suunnittelu kannattaa aloittaa kertaamalla viesti ja mille kohderyhmälle viesti kohdistuu. Asia kannattaa esittää johdonmukaisesti ja päättää mitä ylimääristä haluaa viestiä kohderyhmälle. Jäsenneltyä viestiä on helpompi seurata. Suunnittelussa tulee myös ottaa huomioon viestintäkanava. Jäsentelymalleja löytyy valmiiksi esimerkiksi verkosta. Yleisimpiä jäsentelymalleja on ”tutusta outoon, ongelmasta ratkaisuun tai vanhasta uuteen” (Lohtaja-Ahonen ym. 2012, 53.)

Viestintä on sanomien välitystä lähettäjän ja vastaanottajan välillä. Lähettäjä ja vastaanottaja vaihtavat sanomia joka tarkoittaa viestinnän olevan tapahtuma. Sanoma on lähettäjän tietoisesti tekemä merkkien yhdistelmä, joka muodostaa ajatuskokonaisuuden. Viesti on mikä tahansa ärsyke, joka aiheuttaa vastaanottajassa kognitiivisia tapahtumia. Tämä tarkoittaa, että lähettäjä ja vastaanottaja aiheuttavat toisissaan ajattelua, päättelyä ja muistamista. Merkkejä voivat olla puhe, kirjoitukset tai vaikkapa Whatsapp-ohjelmalla lähetetty viesti (tietokone tai matkapuhelinohjelmat). Viesti tai sanoma on informatiivinen, jos se lisää vastaanottajan tietoisuutta sanoman kuvaaman kohteen osalta. (Åberg 1997, 27)

3.2 Päivittäisviestintä

Päivittäisviestintä auttaa organisaatiota suorittamaan jokapäiväiset työt. Se on edellytys asiakkaan palveluita varten ja että organisaatio toimii yhteistyössä. Toimiva viestintä takaa sen, että henkilökunta ja sidosryhmät tietävät, missä mennään ja mitä tapahtuu organisaation sisällä.

Päivittäisviestintää tukee ihmisten avoimuus ja yhteishenki. Esimiehelle kuuluu johtaminen ja viestintä. Esimiehen johtamistyyllillä ja viestinnällä on vaikutus henkilöstön työsuoritukseen ja tuloksiin. Esimies ei ole yksin vastuussa työyhteisön viestinnästä, mutta hänelle kuuluu aloitteen tekeminen ja esimerkillä toimiminen (esimerkiksi viestintäkanavien käyttö). (Juholin 2009, 43).

Päivittäisviestintä ilmenee monella eri tavalla. Se on

- esimiehen ja työntekijöiden välistä viestintää
- työntekijöiden keskinäistä viestintää
- toimipisteiden välistä viestintää
- asiantuntijoiden tai samalla alalla työskentelevien viestintää

3.3 Informointi

Informointi on tiedonvälitystä, jota organisaatio hoitaa järjestelmällisesti ja tietoisesti. Organisaation sisällä tiedonvälityksessä on otettava huomioon tiedon suodattaminen. Tiedonvälityksessä täytyy löytää sopiva tasapaino ja huolehtia, että tarpeellinen tieto lähetetään eteenpäin, koska liian vähäinen tai toisaalta liiallinen tiedonvälitys ei ole organisaatiolle edullista.

Ihmisen tiedonkäsittelyn kapasiteetti on rajallinen. Ja toisaalta työntekijöiden on keskityttävä työtehtäviinsä, mikä vähentää halua omaehtoiseen tiedonhakuun. Tietotulva on esimerkki siitä, kun organisaatio on innostunut liikaa nykyteknologian tuomista mahdollisuuksista, kun pitäisi heti aluksi linjata yksi tietty viestintäkanava ota organisaatio käyttöä. (Juholin 2009, 44.)

3.4 Yhteisöviestintä

Yhteisöviestintä on viestintää, joka tapahtuu esimerkiksi organisaation sisällä ja ulkoisten sidosryhmien välillä. Yhteisöviestinnän voi sekoittaa yritysviestintään, mutta yhteisöviestinnällä on laajempi merkitys, sillä se kattaa muidenkin yhteisöjen viestinnän kuin pelkästään yrityksen oman viestinnän. Yritysviestintä siis sisältyy yhteisöviestintään. Yhteisöviestintä on väline, joka tukee yhteisöjen asettamiin tavoitteisiin pääsyä. (Lohtaja-Ahonen ym. 2012, 13.)

3.5 Viestinnän kohdistaminen

Viestintään kannattaa panostaa ja kohdentaa. Kohdentaminen tarkoittaa sitä, että viesti muokataan vastaanottaja huomioon ottaen ja vastaanottajaa varten tietyntylaiseksi. Kohdistaminen vaatii tilanteen huomioon ottamisen, vastaanottajan huomioimisen sekä valmistautumista. Esimerkiksi ennen koulutusta kannattaa selvittää koulutettavien nykyinen taso, jotta viestin voi muokata sen mukaan ja saada näin enemmän irti koulutustilaisuudesta. Ahonen ym. 2012, 34.)

3.6 Digitaalinen markkinointiviestintä

Digitaalinen markkinointiviestintä on organisaation viestintää joka hyödyntää digitaalisia markkinointiviestintäkanavia. Digitaalinen markkinointi on suhteellisen uusi käsite markkinoinnissa. Kyseinen markkinoinnin muoto on suuressa kasvussa ja elää myös isoa muutosta ja kehitystä. Digitaaliseen markkinointiin sisältyy muun muassa verkkosivut, sähköpostimarkkinointi, mobiilimainonta ja yritysten omat mobiilisovellukset. Digitaalisen markkinoinnin perustana on kohderyhmän tunnistaminen ja viestinnän kohdentaminen kyseiselle kohderyhmälle. (Heilimo. 2014, 34).

4 SISÄINEN VIESTINTÄ JA TIEDOTTAMINEN

4.1 Ulkoisen viestinnän keinot

Ulkoinen viestintä on tiedon välitystä sidosryhmille, asiakkaille ja muille ulkoisille osanottajille. Organisaation viestintä menee tehokkaammin perille, jos valitsee hyvän viestintäkanavan. Jos valitsee väärän kanavan, kohderyhmä ei saa viestiä ja organisaatio hukkaa resursseja ja rahaa, koska viestintään ei perehdytty riittävästi. (Lohtaja-Ahonen ym. 2012, 49.). Lahden ammattikorkeakoulun tietohallinnan ulkoisen viestinnän tarkoituksena on antaa opiskelijoille kuva siitä, että he osaavat ja haluavat auttaa.

Markkinointiviestintä on mainontaa, henkilökohtaista myyntityötä ja myynninedistämistä. Esimiehet joutuvat päivittäin näiden kanssa tekemisiin. Esimiehet voivat vaikuttaa myyntiin olemalla innostuneita ja energisiä myynnin lisäämisen suhteen. Työyhteisöt harjoittavat markkinoinnin lisäksi ulkoista työviestintää. Tämä tarkoittaa yhteydenpitoa sidosryhmiin, kuten alihankkijoihin tai palveluiden tarjoajiin. Kriittisiä vaiheita ulkoisessa työpolussa on esimerkiksi uuden osan tilaus alihankkijalta. Jos alihankkijalta ei löydy osaa, organisaation toiminta hidastuu. (Åberg 1997, 111.)

4.2 Sisäisen viestinnän keinot

Sisäinen viestintä on tiedon tuottamista ja välittämistä. Se tarkoittaa myös organisaation sisällä keskustelua ja ymmärryksen luomista. Sisäinen viestintä rakentaa kulttuuria ja yhteisöllisyyttä yhteisössä. (Honkala ym. 2013, 183.)

Hyvin hoidettu sisäinen viestintä on edellytys organisaation toiminnalle. Se kuuluu jokaiselle organisaation jäsenelle niin johdolle kuin yksittäisille työntekijöille. Sisäinen viestintä toimii, kun organisaation sisäinen tiedonkulku ja vuorovaikutteet henkilöiden välillä onnistuu. (Isohookana 2007, 222.)

Sisäisessä viestinnässä on erilaisia haasteita. Tiedon on liikuttava organisaation sisällä tehokkaasti, tai jäsenet jäävät epätietoiseksi organisaation nykytilanteesta. Keskeinen tieto, jota liikutetaan eteenpäin, joka kohdistuu organisaation yhteisiin tiedontarpeisiin. (Åberg 1997, 107.)

Intranet ja sähköposti ovat nousseet hyvin olennaisiksi sisäisen viestinnän keinoiksi. Intranetissä työyhteisö voi viestiä yritykselle tai organisaatiolle olennaisia tietoja, joka taas tekee toiminnasta tehokkaampaa.

Organisaation sisäisiä asioita ja uutisia voi tiedottaa henkilöstölle suullisesti tai kirjallisesti. Suullisessa muodossa voidaan viestiä esimerkiksi palaverilla ja neuvotteluilla, kun puolestaan intranet, sähköposti ja tiedotteet ovat kirjallista viestintää. Esimerkkinä toimii Lahden ammattikorkeakoulun tietohallinnon viikkopalaverit, jossa asioita käydään suullisesti. Tietohallinnossa järjestetään ajoittain myös virtuaalineuvotteluja Skypessä, liittyen esimerkiksi erilaisiin käynnissä oleviin projekteihin. (Honkala ym. 2013, 185.)

Esimiehet ovat olleet haasteena viestinnälle jo hyvin kauan. Esimies toimii linkkinä oman yksikkönsä ja koko organisaation välissä. Hänellä on tuntemus oman yksikkönsä toimintaan ja myös laajempi käsitys organisaation toiminnasta. Esimiehellä on vastuu viestiä yleiset tiedot omaan yksikköön ja viestiä ylöspäin oman yksikkönsä näkökannat. Haasteena ovat myös tietovarastot, joihin pitäisi olla pääsy vain tietyillä henkilöillä, kun syntyy tiedontarve. Nykyaikana tietovarastot, kuten esimerkiksi palvelimet ovat ajan tasalla ja käyttäjien oikeudet voidaan

helposti kohdistaa tiettyihin käyttäjäryhmiin, jolloin syntyy tilanne, jossa jokainen henkilö pääsee käsiksi niihin tiedostoihin, joihin heillä on tarve. Toki tämä vaatii asiantuntijan, joka hallinoi oikeuksia ja voi myös lisätä henkilöiden oikeuksia tarpeen vaatiessa. (Åberg 1997, 108.)

4.3 Tiedottaminen ja organisaation sidosryhmät

Tiedottamisen eli sisäisen ja ulkoisen sidosryhmäviestinnän tavoitteena on tehdä yritystä tai muuta yhteisöä tunnetuksi ja kasvattaa sen mainetta. Viestinnän avulla yritys on vuorovaikutuksessa sidosryhmiensä kanssa. (Honkala ym. 2013, 181.)

Organisaatiolla on paljon eri sidosryhmiä, joista se on riippuvainen. Sidosryhmät tekevät yhteistyötä organisaation kanssa, mikä perustuu sidosryhmän antamaan panokseen ja organisaation tuottamaan tulokseen. Henkilöstö tekee töitä ja saa siitä palkan ja asiakkaat ostavat erilaisia palveluita ja tuotteita. Sijoittavat ostavat esimerkiksi osakkeita. Näiden ryhmien välillä on erittäin oleellista, että heidän välinen viestintä sujuu avoimesti ja katkoitta. Sidosryhmien välisen viestinnän tehtävä on kehittää, ylläpitää ja luoda suhteita. Organisaation täytyy kartoittaa sidosryhmiä huolellisesti, jotta se voi antaa niitä tietoja, joita sidosryhmät tarvitsevat. (Isohookana 2007, 13.)

Henkilöstö on yrityksen tiedottamisessa sidosryhmä. Henkilöstöllä tulee olla selkeä kuva organisaation ja oman toimipisteen tavoitteista ja suunnitelmista ja siitä, mikä on kenenkin osa kokonaisuudesta. Täytyy myös olla selkeä käsitys siitä, miten tavoitteisiin on päästy. Organisaation esimies voi itse selvittää, mistä henkilöstö on kiinnostunut saamaan enemmän tietoa. Onnistuneeseen viestintäjärjestelmään pyrkivän organisaation on otettava henkilöstö mukaan viestinnän suunnitteluun.

Järkevästi hoidettu sisäinen tiedottaminen tehostaa organisaation ja yrityksen tulosta. (Kortejärvi-Nurmi ym. 2008, 105.)

Mielikuviin vaikutetaan tiedostamatta ja tietoisesti. Mitä enemmän on kilpailua, sitä enemmän tarvitaan vaikuttamista, imagon rakentamista, maineen hallintaa, brändin muokkaamista tai profilointia. (Juholin 2009, 184.)

5 VIESTINTÄSTRATEGIA

5.1 Strategia

Strategialla tarkoitetaan suunnitelmaa, jolla pyritään saavuttamaan tavoiteltu päämäärä. Viestintästrategian luomisen ideana on se, että organisaation viestintä saadaan tukemaan organisaation tavoitteita. Jos viestintästrategia on organisaatiolla hallussa, kyseinen organisaatio antaa tehokkaamman ja ammattimaisemman kuvan imagostaan sisäisesti sekä ulkoisesti. Viestintästrategiaa tai suunnitelmaa voi tehdä monella eri tavalla. Organisaation olisi hyvä kysyä itseltään strategiaa laatiessa, esimerkiksi mitä kanavaa viestintään käytetään. Ensimmäistä kertaa strategiaa laatiessa listasta voi tulla pitkä, kun asioista pitää kirjata yhteinen näkemys. (Juholin 2009, 99.)

5.2 Tavoitteiden asettaminen

Tavoitteiden asettaminen ja saavuttaminen vaatii, että organisaation työntekijät sitoutuvat tavoitteiden ja strategioiden luomiin vaatimuksiin. Tavoitteiden asettaminen voi olla vaikeaa, mutta asettamalla realistisia tavoitteita ja luomalla oikeanlaiset strategiat, tavoitteet voidaan saavuttaa. Viestintästrategia tulee laatia yhdessä organisaation sisällä ja siitä pitää keskustella laajasti organisaation sisällä, jotta saadaan riittävästi informaatiota asioista jotka ovat esimerkiksi toimineet organisaation viestinnässä ja asioita jotka eivät ole toimineet organisaation viestinnässä. Tavoitteiden asettamisessa on hyvä kysyä erilaisia kysymyksiä, jotta voidaan määritellä tavoitteet tarkemmin kuten: Mitä viestintävälineitä halutaan käyttää ja millä tavalla? Palveleeko nämä viestintävälineet organisaation tavoitteita? (Juholin 2009, 99,100.)

5.3 Strategiset tavoitteet ja eri mittarit

Loppuun asti mietityt strategiset tavoitteet voivat olla organisaatiossa voimassa vuosia, kun taas jotkut voivat olla tilannekohtaisia kuten kampanjat tai tapahtumat. Strategisia tavoitteita voi olla esimerkiksi organisaation brändi tai imago, arvot työyhteisössä, organisaation työhyvinvointi tai strategian tuntemus ja ymmärrys. Strategisten tavoitteiden muotoja on välitavoitteita ja lopullisia tavoitteita. (Juholin 2009, 102.)

Mittarit ovat työkaluja, joiden avulla kartoitetaan viestinnän onnistumista ja tunnistetaan kehittämisalueita. Organisaatioissa ja yrityksissä tehdään paljon erilaisia tutkimuksia ja selvityksiä ja jotta niistä saadaan jotain irti, niiden tulee selvittää oikeita asioita. Esimerkiksi Lahden ammattikorkeakoulun tietohallinnossa voitaisiin tehdä henkilöstötutkimus, jolla selvitetään saavatko tietohallinnon työntekijät riittävästi tietoa ja ovatko he tyytyväisiä nykyisiin viestintävälineisiin? (Juholin 2009, 105)

5.4 Tiedottamisen tehtävät

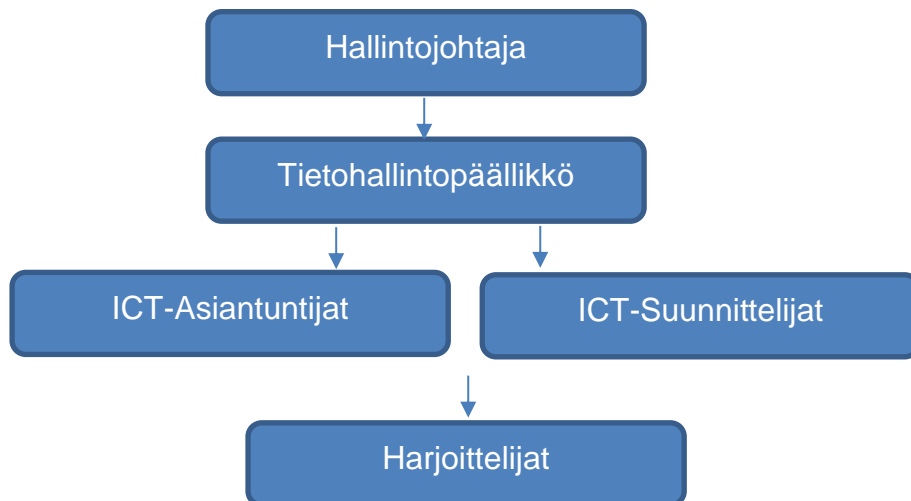
Tiedottaminen on yrityksen tai organisaation viestintätoimenpiteitä, jotka tukevat tavoitteiden saavuttamista. Organisaatioiden ja yritysten kannalta oleellista on sisäinen luotaaminen, jonka avulla pystytään tunnistamaan ajoissa toiminnan kannalta oleelliset sisäiset ja ulkoiset muutokset. Organisaatioilla täytyy olla selkeät viestintäkanavat ja toimipisteet ovat vastuussa oleellisen tiedon viestittämisestä eteenpäin. Ulkoinen tiedottaminen esimerkiksi sidosryhmille vaikuttaa organisaation tai yrityksen imagoon, joten tiedottamisen tyylissä täytyy olla selkeä tavoitte

sen suhteen, minkälaista kuvaa halutaan antaa organisaation ulkopuolelle.
(Kortejärvi-Nurmi ym. 2008, 104.)

6 LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULUN TIETOHALLINTO

6.1 Organisaatiorakenne

Lahden ammattikorkeakoulun tietohallinto on perustettu vuonna 2016. Tietohallinnolla on toimiva servicedesk-järjestelmä, joka käynnistettiin vuoden 2017 alussa. Vuonna 2016 LAMK rakensi ja otti käyttöön oman IT-ympäristön, koska sopimus Koulutuskeskus Salpauksen konsernin toimittamasta IT-palvelusta päättyi kyseisen vuoden lopussa. Tietohallinnon tarkoituksena on ylläpitää Lahden ammattikorkeakoulun tietojärjestelmiä, ohjelmistolisenssejä sekä teknisiä laitteita kuten tietokoneita, palvelimia ja videotykkejä. Tietohallinto vastaa myös leasing-laitteiden palautuksista sekä tilauksista. Esimerkiksi henkilöstön käyttämät työpuhelimet ja työkannettavat tilataan tietohallinnon kautta.



KUVIO 2. Tietohallinnon organisaatiorakenne

Tietohallinnon päällikkönä toimii Sari Laaksonen. Tietohallinnon johtajana toimii hallintojohtaja, jonka alaisuudessa tietohallintopäällikkö toimii. Tietohallinnolla on töissä kaksi ICT-suunnittelijaa ja seitsemän ICT-asiantuntijaa, jotka vastaavat tietohallinnon sekä Lahden

ammattikorkeakoulun laitteiden ja palvelimien toiminnasta. Heillä on oma servicedesk-palvelu käytössä, jonka avulla voidaan ylläpitää Lahden ammattikorkeakoulun laitteita. Tietohallinto ottaa myös usein tehtäviin harjoittelijoita, jotka auttavat laiteasennuksissa ja servicedesk-palvelun ylläpidossa.

6.2 Viestintä

Tietohallinto on ottanut käyttöön Servicedesk-palvelun, helpottamaan LAMKin henkilökunnan toimintaa IT-laitteiden ja -ympäristön kanssa. Palvelun avulla henkilökunta voi ilmoittaa sähköpostilla laitteen vikatilanteesta ja saada nopealla aikataululla opastusta ja apua.

Ulkoiset sidosryhmät ovat tärkeä osa tietohallintoa. Sidosryhmiin kuuluu atk-laitteiden toimittaja Dustin Oy. Tietohallinto tilaa DNA:n kautta laajakaistaliittymät ja puhelinliittymät koko LAMKin henkilökunnalle. Muut laitetilaukset hoidetaan Datainfosta. Lahden ammattikorkeakoulun tietohallinto viestii sidosryhmilleen ensisijaisesti sähköpostilla.

Tietohallinnossa on lisäksi otettu käyttöön Whatsapp-kanava, jota käytetään ensi sijassa nopeaan viestintään. Tällä hetkellä tietohallinnolla on oma sivu LAMKin intranetissä Respassa. Sivustolta löytää tietoa tietohallinnosta ja pika-apuja yleisiin ongelmiin. Tietohallinnolla on myös oma Yammer-kanava, jonka kautta tietohallinto julkaisee ajoittain tiedotteita esimerkiksi verkkoyhteyksien katkoksista.

7 EHDOTUS LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULUN TIETOHALLINNON VIESTINNÄN SISÄLLÖKSI

7.1 Johdanto

Työn teoriaosuudessa on käyty läpi keskeisiä viestinnän teemoja, jotka on hyvä ottaa huomioon, kun pyritään luomaan viestinnän sisältöä Lahden ammattikorkeakoulun tietohallinnolle. Viestimisessä tulee ottaa huomioon tietohallinnon positiivisen imagon rakentaminen sekä viestintätyyli asiakkaille. Opinnäytetyön toiminnallinen osuus pohjaa teoriaosuudessa esitettyihin huomioihin, sillä teoriaosuus tarjoaa apua tietohallinnon viestintäsuunnitelman toteuttamisehdotuksen määrittelylle.

Tietohallinnon viestinnän tavoitteena on saada viestintä yhteen paikkaan, koska tällä hetkellä käytössä on liian monta viestinnän kanavaa ja se hämmentää käyttäjiä ja henkilökuntaa. Tavoitteena myös on, että tietohallinnon palaverimuistiot ja tietohallinnon kalenteri lisätään teamssiin, nykyinen projektiseuranta lisätään sinne yms. Tarkoituksena on myös lisätä tiedosto alue, johon tuodaan dokumentteja.

Microsoft teams on osa office pakettia ja hyvin moderni ohjelma jonka avulla voidaan tuoda organisaation kommunikointi yhteen paikkaan. Teams:in tehtävä on tehostaa organisaation toimintaa ja työntekoa. Se tukee keskustelua esimerkiksi työyhteisön sisällä mutta myös yksityisiä keskusteluja. Microsoft työkalut kuten Excel, sharepoint, word, planner on sisäänrakennettu teamssiin ja se helpottaa organisaation sisäistä viestintää. (Introducing Microsoft Teams. Koenigsbauer 2016.)

7.2 Tietohallinnon päivittäisviestintä

Tietohallinnolla on toimipisteitä Niemenkadulla, Hoitajankadulla, Ståhlberginkadulla ja Kirkkokadulla. Tietohallinnon päivittäisviestintä ilmenee eri toimipisteittäin viestintää hoidettavan puhelimen, Skypen ja sähköpostin välityksellä. Kaikki tietohallinnon jäsenet ovat kirjautuneena Skypeen ja etenkin harjoittelijat viestivät usein kyseisen ohjelman kautta muille. Niemenkadulla on tietohallinnon päätoimipiste. Siellä viestitään suullisesti, sillä suurin osa tietohallinnosta on siellä, sekä kaikkien toimistohuoneet ovat samassa siivessä.

7.3 Haastatteluiden keskeiset tulokset

Lahden Ammattikorkeakoulun tietohallintoa haastateltiin puolistruktuurisella haastattelulla. Haastattelun tarkoituksena oli selvittää, että mikä on tietohallinnon nykyviestinnän tilanne, sekä kartoittaa myös laadullisesti tietohallinnon työntekijöiden omia kokemuksia viestinnästä.

Haastateltavat valittiin sen perusteella, että he ovat asiakaspalvelun rajapinnassa tietohallinnossa. Tietohallinnon edustajille esitetyt kysymykset olivat pääosin samoja, lukuun ottamatta Tarja Elolle esitettyjä kysymyksiä, sillä hän toimii myös yhteistyössä tietohallinnon ulkoisten palveluiden kanssa. Haastatteluista kävi ilmi, että tietohallinto viestii ulkoisesti pääosin sähköpostin välityksellä. Kävi myös ilmi, että vastikään otettu Whatsapp-ohjelma toimi erinomaisesti pikaviestintäkanavana, jonka avulla tietohallinto pystyi keskustelemaan sisäisesti nopeasti ja ilman viiveitä. Haastatteluilla oli myös hyvin selkeä ilmaisu, viestintäkanavia oli liikaa käytössä. Sisäisen viestinnän toiminnan kannalta oli tärkeää, että se viedään yhteen kanavaan jota kaikki käyttävät.

7.4 Ulkoinen viestintä

Tietohallinto viestii monen eri kanavan kautta. Tärkeimpänä on Servicedesk palvelu, joka toimii sähköpostiviestinnällä sekä puhelimella. Servicedeskin kautta tietohallinto ratkaisee LAMK:in työntekijöiden sekä opiskelijoiden ATK-laitteisiin tai tunnuksiin liittyvät ongelmat. Opiskelijat löytävät tietohallinnon Yammer-ohjelmasta. Yammeriin tiedotetaan yleiset tilannemuutokset tai ohjeistetaan opiskelijoita toiminnan muutoksista.

Tietohallinnon viestinnän tavoitteista keskusteltiin tietohallintopäällikön kanssa. Viestintää pohdittiin opiskelijoiden ja LAMK:in henkilökunnan kannalta. Opiskelijoiden kannalta mietittiin, että kuinka heidät saataisiin itsenäisesti ratkaisemaan ongelmiaan ja etsimään tietoa. Tämä tarkoitti, että tietohallinnon verkkosivu respasta tulisi olla helposti saatavilla, jotta opiskelijat löytäisivät tarvitsemansa tiedot. Henkilökunnan kannalta viestintää siten, että Servicedeskistä tehtäisiin lähestyttävämpi palvelu ja jätettäisiin henkilökuntaan positiivinen kokemus Servicedesk palvelusta

TAULUKKO 1. Tietohallin

Tietohallinto	Henkilökunta	Opiskelijat
Viestinnän tavoitteet	Ratkaistaan ja tarvittaessa tarjotaan mahdollisia vaihtoehtoja henkilökunnan IT-ongelmiin ja kysymyksiin. Jätetään asiakkaille positiivinen ja LAMKin IT-kokonaisuudesta asiantunteja kuva, johon on helppo ottaa yhteyttä seuraavalla kerrallakin.	Saadaan heidät itsenäisesti ratkaisemaan ongelmat ja etsimään tietoa. Tarjotaan erilaisia ohjeistuksia mm. Salasananoihiin, verkkoihiin, tulostuksiin, yms keskeisiin yleisempiin tulleisiin kysymyksiin. Otetaan vastaan ideoita ja otetaan harjoittelijoita mukaan toimintaan
Keskeisin tietosisältö tälle kohderyhmälle	<ul style="list-style-type: none"> *intra *Works resources ohjelmien toiminta * verkossa olevat kansiot *työ- tai opetusvälineen toiminta 	<ul style="list-style-type: none"> *erilaisien ohjelma lisenssien käyttömahdollisuus mm. O365 *tulostus *luokkien koneet *BYOD
Viestinnän tärkeimmät keinot ja välineet	<ul style="list-style-type: none"> *servicedesk (ja sähköposti) *yammer TalkIT-kanava *intra (respa) 	<ul style="list-style-type: none"> *yammer TalkIT-kanava * intra (respa) tai it.lamk.fi *kampuksiin tulostetut ohjeet (laput seinillä)

Tietohallinnon viestinnän tavoitteet (2017)

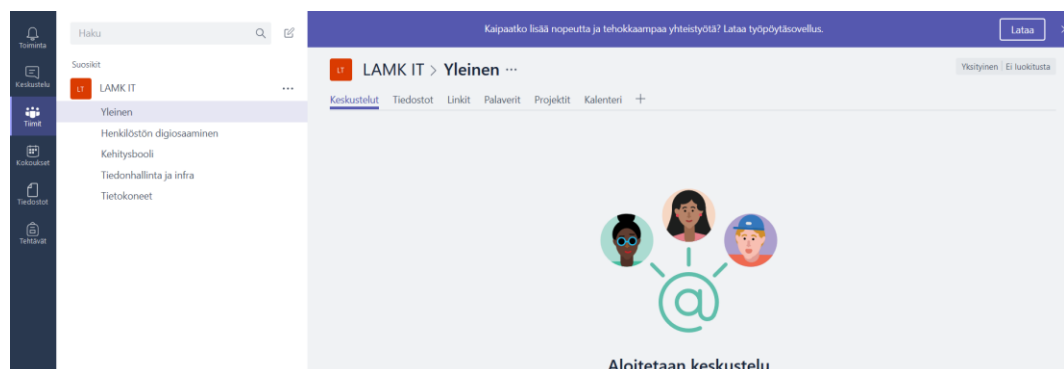
7.5 Sisäinen viestintä

Tietohallinnon sisäinen viestintä on tärkeä osa organisaation motivaation nostamiselle ja tapahtumien selkeyttämiselle. Ehdotan että tietohallinto

ottaa käyttöön Microsoft Teams sovelluksen, jonka avulla tietohallinto voi toteuttaa sisäisen viestinnän tehokkaasti. Microsoft Teams on ohjelma, jolla tietohallinto voi tiedottaa tärkeistä tapahtumista henkilökunnalle, jos esimerkiksi palvelin käynnistetään tiettyinä päivinä uudestaan tai käyttöjärjestelmälle tehdään päivityksiä tai muutoksia. Haasteena tähän on nopeasti muuttuvat tilanteet ja mahdolliset yllättävät ongelmatilanteet, joihin täytyy reagoida nopeasti. Tähän on varauduttu ottamalla käyttöön Whatsapp -ohjelma, jonka avulla toteutetaan nopeaa viestintää tietohallinnon sisällä.

7.6 Microsoft Teams käyttöönotto

Tietohallinto aloitti migraation Microsoft Teams alustalle 2.11.2017. Tärkeä osa migraatiota on palaverissa tehtyjen muistiinpanojen ja tiedostojen siirtäminen pois Sharepointista. Sharepointista tuodaan projektit, tiedostot ja palaverimuistiot Metalogix Essential ohjelmalla. Tämän ohjelman avulla pystyy siirtämään Sharepointin työryhmiä Microsoft Teams ohjelmaan, joka auttoi migraatiota sujumaan ongelmitta. Migraatio suoritettiin tehokkaasti ja välittömästi Microsoft Teams asiantuntijan avustuksella.



KUVA 1. Tietohallinnon Microsoft Teams kanava (2017)

Tietohallinnon Microsoft Teamseams ryhmä on jaettu seuraavanlaisiin osiin. Keskustelussa (kuv.) voi yleisesti tiedottaa ja puhua LAMKin asioista. Tiedostoista löytyy paljon tietohallinnon sisäisiä asioita, kuten palaverimuistiot. Projektit löytyvät projekti -osiosta ja ne on jaettu

seuraavanlaisesti: To do, työn alla ja validoitavat projektit. Tämä osio elää vielä ja voi muuttua, mutta perjaate on sama. Projektit tuodaan tähän osioon, jotta kaikki tietohallinnon jäsenet voivat nopeasti seurata projekteja ja pysyä ajan tasalla tietohallinnon tapahtumista. Kalenteri tuodaan suoraan Sharepointista ja siitä näkyy yleisesti tietohallinnon tapahtumat. Haasteena tälle migraatiolle toimii Sharepoint kalenteri, jonka siirtäminen tai linkittäminen Microsoft Teams alustaan on ollut haastavaa ja vaatii kehitystyötä.

7.7 Lyhyen ja pitkän aikavälin tavoitteet

Lyhyen aikavälin tavoitteena on tuoda tietohallinnon Sharepoint tiedostot Microsoft Teamssiin ja kouluttaa henkilökunta käyttämään kyseistä ohjelmaa. Microsoft Teamssin käyttöönoton erityisenä tavoitteena on tehostaa sisäistä viestintää kokonaisuudessaan ja sitouttaa henkilöitä viestimään paremmin ja selkeyttämään tiedonkulkua.

Tavoitteena on myös, että tietohallinnon henkilöstö löytää kaiken tärkeän tietohallintoon liittyvän tiedon yhdestä paikasta. Sisäiseen viestintään panostetaan tietohallinnon osalta siten, että pyritään Microsoft Teams ohjelman avulla pienentämään viestintäkynnystä. Tämä parantaa huomattavasti tiedonkulkua tietohallinnossa. Pitkän aikavälin tavoitteena on myös uudistaa ulkoista viestintää ja asiakkaan kohtaamista.

LÄHTEET

Heilimo V, 2014. Brändi Suomen valtion omistamien monopoliyritysten verkkosivuilla. [Viitattu 30.11.2017]. Pro gradu tutkielma. Saatavissa: <https://www.tritonia.fi/fi/e-opinnaytteet/tiivistelma/5699/Br%C3%A4ndi+Suomen+valtion+omistamien+monopoliyritysten+verkkosivuilla>

Holopainen, Pulkkinen. 2008. Tilastolliset menetelmät, Ensimmäinen painos. WSOY.

Honkala, P Kortejärvi-Nurmi, S Rosenström, A ja Siira-Jokinen, S. 2013. Linkki Työyhteisön viestintä. Edita Publishing Oy

Isohookana, H. 2007, Yrityksen markkinointiviestintä, Alma Talent Oy

Juholin, E 2009. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Porvoo: Infor Oy.

Keinonen, K.J. 2010. Microsoft Word 2010. Edistynyt käyttö. Ornanet Koulutuksen e – kirjat. Turku: DatumPoint.

Koenigsbauer, K. 2016. Introducing Microsoft Teams-the chat-based workspace in office 365. Microsoft [viitattu 25.10.2017]. Saatavissa: <https://blogs.office.com/en-us/2016/11/02/introducing-microsoft-teams-the-chat-based-workspace-in-office-365>

Kotetjärvi-Nurmi, S. Marja-Liisa Kuronen, Marja Ollikainen 2008. Yrityksen viestintä. Edita Publishing Oy

Lohtaja-Ahonen, Sirke, Kaihovirta-Rapo, M. 2012. Tehoa työelämän viestintään. Alma Talent Oy

Mari H, 2000. Organisaatioon sitoutuminen ja sisäinen viestintä. Pro-gradu tutkielma.

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006. Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. [viitattu 13.3.2018]. Saatavissa:

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html

Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

VirtuaaliAMK 2006, Toiminnallinen tutkimusmenetelmä. Saatavissa:

<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/030906/1113558655385/1154602577913/1154670359399/1154756862024>

Åberg L 1997, Viestinnän strategiat. WSOY.

LIITTEET

Liite 1

Haastattelut 13.9.2017

Tein selvitystä viestinnän nykyisestä tilanteesta tietohallinnon pääkonttorissa. Haastattelin henkilökuntaa laadullisella haastattelumenetelmällä.

Elo, T. 2017. ICT-Asiantuntija. Lahden Ammattikorkeakoulun tietohallinto.
Haastattelu 13.9.2017

Kysymys: Mitä sidosryhmiä tietohallinnolla on?

Tietohallinnolla on paljon ulkoisia sidosryhmiä, joille viestitään pääosin sähköpostin välityksellä, näihin lukeutuvat muun muassa: ATK Laite toimittaja Dustin Oy, DNA (Laajakaistaliittymät ja puhelin liittymät). Laitetetilaukset hoidetaan Datainfosta. Tällä hetkellä tietohallinto viestii LAMKin opiskelijoille ja henkilökunnalle eri katkoista yms. Yammerin kautta sekä respan kautta.

Kysymys: Mikä on tietohallinnon viestinnän tilanne?

Aikaisempi konserni on käyttänyt Microsoft Teams tyylistä viestintäkanavaa tiedottamaan tietohallinnon oleellisia asioita ja muutoksia. On ensisijaisen tärkeää, että tietohallinnossa kaikki saavat oleellisen tiedon riippumatta millä toimipisteellä työskentelee.

Pussinen, J. 2017. ICT-Asiantuntija. Lahden ammattikorkeakoulu tietohallinto. Haastattelu 13.9.2017.

Kysymys: Mikä on tietohallinnon viestinnän tilanne?

Tietohallinto otti käyttöön vastikään whatsapp ryhmän, jossa voidaan pikaviesteillä keskustella ajankohtaisista asioista ja ongelmista, se on todettu erittäin toimivaksi. Opiskelijaviestintää voisi kehittää koska yammer on hyvin vähän käytetty opiskelijoiden keskuudessa. Viestintäkanavia on liikaa ja nyt pitäisi saada kohdistettua viestintä vain muutamaan kanavaan.

Karvinen, T. 2017. ICT-Asiantuntija. Lahden ammattikorkeakoulu tietohallinto. Haastattelu 13.9.2017.

Kysymys: Mikä on tietohallinnon viestinnän tilanne?

Microsoft Teams on ollut aikaisemmin testissä muutamalla henkilöllä tietohallinnossa mutta homma jätettiin kesken. Sen lisäksi taas osalla henkilöistä on SLAC käytössä puhelimissa ja tämä voi sekoittaa henkilöstöä, kun kellään ei ole selkeää kuvaa, että mitä käytetään.

Ryhänen, J. ICT-Suunnittelija. Lahden Ammattikorkeakoulu tietohallinto. Haastattelu 13.9.2017.

Kysymys: Mikä on tietohallinnon viestinnän tilanne?

Tietohallinnossa on haastavaa pysyä kärryillä siitä, että mitä viestintäkanavaa käytetään milloinkin. Asiakaspalvelussa tietohallinto käyttää Lahden Ammattikorkeakoulun henkilökunnan kanssa eniten servicedeskiä sekä puhelinta.